	GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO	
	1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Jalisco
	2. DIRECCIÓN GENERAL:	Subdirección General Administrativa
	3. DIRECCIÓN DE ÁREA:	Dirección de Tecnologías y Sistemas Informáticos

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

4. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO:							
4.1	**NOMBRAMIENTO:**	Jefe/a de Departamento					
4.2	**NOMBRE FUNCIONAL DEL PUESTO:**	**Departamento de Soporte Técnico**					
4.3	**CLASIFICACIÓN DEL PUESTO:**	**Mandos medios**	**4.4**	**CODIGO:**			
4.5	**NIVEL SALARIAL:**	Nivel 17	**4.6**	**JORNADA:**	(marque la opción correcta)		
					30 horas	35 horas	**40 horas**
4.7	**DOMICILIO DE LA DEPENDENCIA O ÁREA:**	Ave. Alcalde No. 1220 Col. Miraflores, C.P. 44270.					
4.8	**POBLACIÓN / CIUDAD:**	Guadalajara, Jalisco.					
4.9	**PUESTO AL QUE REPORTA:**	Director/a de Tecnologías y Sistemas Informáticos					

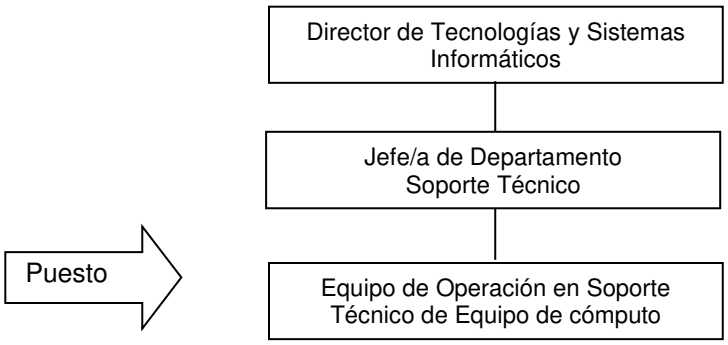
5. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:

(Anote brevemente el objetivo o razón por la cual existe su puesto y cual es el beneficio qué se logra)

Propiciar el óptimo funcionamiento del equipo de cómputo de todas las áreas del Sistema DIF Jalisco, realizando las acciones necesari mantenimiento preventivo y correctivo así como el asesoramiento a los usuarios en el uso de las herramientas de software y hardware.

6. ORGANIGRAMA:

(Anote su puesto al centro, arriba el puesto de su Jefe Inmediato y abajo la gente que depende de usted)



7. RELACIONES DE TRABAJO:

(Anote los contactos con los cuales tiene mayor relación dentro de la dependencia para el cumplimiento de los objetivos del puesto; enunciando el nombre del puesto, el área a la que pertenece y el motivo por el que tiene este contacto)

7.1 COORDINACIÓN CON ÁREAS INTERNAS:

	Puesto / Área :	Motivo:
1.	Todas las áreas del Sistema del DIF Jalisco	Atención en la instalación, mantenimiento y reparación de los equipo de cómputo instalado.
2.	Delegaciones Regionales	Atención en la instalación, mantenimiento y reparación de los equipo de cómputo que se encuentran en las delegaciones y son parte de los activos fijos del DIF, Jalisco.
3.	Sistemas DIF Municipales	Brindar asesoría Help Desk vía telefónica cuando así lo solicitan en los sistemas municipales
4.		

7.2 RELACIONES DE TRABAJO EXTERNAS:

Anote las dependencias u organismos con los que tiene mayor contacto para el logro de objetivos.

	Dependencia o Institución:	Motivo:
1.	Empresas externas (proveedores)	Para la reparación de partes dañadas en equipos de áreas del Sistema o Sistemas Municipales, y exigencia de garantías en equipos adquiridos.

8. FUNCIONES DEL PUESTO

LAS FUNCIONES MENCIONADAS A CONTINUACIÓN NO SON LIMITATIVAS DEL PUESTO, YA QUE EL PERSONAL DEBE EFECTUAR TODAS AQUELLAS QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL ÁREA A LA QUE PERTENECE.

Para el cumplimiento de los objetivos su puesto, DESCRIBA LAS FUNCIONES MÁS IMPORTANTES QUE REALIZA Y LA FINALIDAD QUE TIENE CADA UNA DE ELLAS, así mismo señale con una (X) la frecuencia con que debe realizarlas.			FRECUENCIA			
			Ocas.	Diario	Sem.	Mens.
1.	**Función** (Qué hace)	Realizar la instalación y puesta a punto del hardware adecuado para los distintos perfiles de usuario.		X		
	Finalidad (Para qué lo hace).	Para poner en funcionamiento el nuevo equipo adquirido, tenga funcionalidad correctamente para el desempeño de las tareas y servicio integral al usuario.				
2.	**Función** (Qué hace)	Supervisar la instalación y actualización de Software en el equipo de cómputo.	X			
	Finalidad (Para qué lo hace).	A fin de obtener los beneficios de las tecnologías nuevas según requiera en la operación de las áreas y de mantener en buen funcionamiento el equipo a través de las versiones actualizadas.				
3.	**Función** (Qué hace)	Asignar al personal de soporte técnico la atención y seguimiento a reportes registrados en el Sistema de escritorio de ayuda		X		
	Finalidad (Para qué lo hace).	Para la atención oportuna al usuario de equipo.				
4.	**Función** (Qué hace)	Valorar el equipo de cómputo que presente falla y llevar a cabo las operaciones necesarias para su reparación o baja Realizar auditorías a los equipos de cómputo y electrónico propiedad de DIF Jalisco.				X

	Finalidad (Para qué lo hace).	Para mantener el equipo en un buen estado de funcionalidad y de esta manera brindar un servicio integral al usuario y en su caso realizar el procedimiento de baja.				

5.	**Función** (Qué hace)	Coordinar acciones con proveedores para reparación de equipo de cómputo verificando previamente si se encuentran dentro del periodo de la garantía adquirida	X			
	Finalidad (Para qué lo hace).	A fin de llevar a cabo las acciones necesarias para su reparación o cumplimiento de garantía.				

6.	**Función** (Qué hace)	Garantizar el que se realicen auditorías al equipo de cómputo, propiedad del Sistema DIF Jalisco		X		
	Finalidad (Para qué lo hace).	Para garantizar el correcto uso del equipo y optimizar su aprovechamiento, así como mantener a la Institución en una situación legal respecto al uso de software y evitar posibles sanciones.				

7	**Función** (Qué hace)	Coordinar la ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo a todo el equipo de cómputo del Sistema DIF Jalisco		X		
	Finalidad (Para qué lo hace).	A fin de que el estado de operativo de los equipos sea atendido oportunamente que no afecte en la operatividad del área.				
8	**Función** (Qué hace)	Dirigir labores para llevar a cabo el inventario de equipo de cómputo asignado a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información y sus departamentos				X
	Finalidad (Para qué lo hace).	Para recabar información de ubicación, así como las condiciones generales operativas de los equipos.				
9	**Función** (Qué hace)	Apoyar en Eventos en los que se requiera instalar equipo de cómputo y con personal técnico durante el mismo	X			
	Finalidad (Para qué lo hace).	A fin de apoyar en la operación adecuada y oportuna cuando así requiera en el evento.				
10	**Función** (Qué hace)	Elaborar reportes e informes en tiempo y forma al Director de Área a fin de considerar proyección de adquisición de nuevos equipos				X
	Finalidad (Para qué lo hace).	Para dar el fallo técnico de los requerimientos de equipo conforme al registro de los que se tienen en función optima, asimismo para la adquisición conjunta de equipo.				
11	**Función** (Qué hace)	Las Descritas en el Estatuto Orgánico del Sistema DIF Jalisco, Art. 9.- Son funciones comunes y aplicables a las Subdirecciones Generales, Direcciones, Jefaturas y el personal adscrito a cada área.		X		
	Finalidad (Para qué lo hace).	A fin de dar cumplimiento al marco normativo y el logro de objetivos del departamento.				

9. ANÁLISIS DE VARIABLES:	
9.1 NATURALEZA DEL TRABAJO:	Marque con una (**X**) las opciones que su puesto requiere

1.	Realiza labores repetitivas y sencillas de registro, clasificación, entrega, acomodo, tramitación, captura o similares.	
2.	Realiza trabajos de registro y/o reporte que requiere de mucha habilidad y precisión o redacción variable.	
3.	Realiza trabajo en el que maneja una gran cantidad de papeles o materiales que debe mantener en orden para su futura localización.	
4.	Realiza trabajo que requiere un alto grado de atención y cuidado, ya que existe el riesgo continuo de cometer errores costosos.	
5.	Realiza trabajo para el cual requiere conocer una gran cantidad de instrucciones y/o procedimientos los cuales debe seguir sin necesidad de consultarlos.	(X)
6.	Realiza trabajo que requiere un alto grado de análisis, ya que maneja situaciones difíciles de entender o interpretar.	
7.	Realiza trabajo de asesoría a terceros, consistentes en entender sus necesidades, definir y poner en práctica soluciones con ellos.	(X)
8.	Realiza básicamente trabajo especializado de alto nivel tecnológico.	(X)
9.	Realiza básicamente trabajo de dirección, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de terceros.	

10. PERFIL DEL PUESTO:

Describa los requerimientos ideales para el puesto.

10.1 ESCOLARIDAD: Marque con una (**X**) el último grado de estudios requerido para desarrollar el puesto

1.	Primaria		2.	Secundaria		3.	Preparatoria o Técnica	
4.	Carrera Profesional no terminada (2 años)		5.	Carrera profesional terminada	(X)	6.	Postgrado	
7.	Licenciatura o carreras afines:		Licenciado en Informática o Ingeniero en Sistemas de Cómputo.					
8.	Área de especialidad requerida:		Soporte Técnico					

10.2 EXPERIENCIA: Indique la experiencia mínima requerida para el desempeño del puesto

	Experiencia en:	¿Durante cuánto tiempo?
1.	Coordinador A (soporte Técnico)	2años
2.	Programador Analista	2 años

10.2.1 Experiencia o habilidad previa en el uso o manejo de equipos para desempeñar el puesto.

1.	Especifique los equipos de oficina, industriales, de seguridad, entre otros:	Instalación y mantenimiento de equipo de cómputo, nivel alto.

10.3 Requisitos Físicos:

El puesto exige:

	Esfuerzo físico:	Tipo de cosas:	Peso aproximado:	Distancia aproximada:	Frecuencia:			
					Ocas.	Diario	Sem.	Mens.
1.	Cargar/ trasladar	Equipo de cómputo (monitor, C.P.U, Impresoras, etc.)	10 kgr.	Variable 5 a 200 Mtrs.	X			

10.4 PERIODO DE INCORPORACIÓN AL PUESTO:

Cuando ingresa a este puesto, ¿Cuánto tiempo se considera normal para que el trabajador lo conozca y su desempeño sea satisfactorio?	1.	¿Cuántos meses?	1 mes

10.5 COMPETENCIAS LABORALES:

10.5.1 CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	Enunciar los conocimientos teóricos, técnicos y normativos indispensables para el desempeño de sus funciones.

Manejo de equipo de cómputo
Conocimiento de instalación de equipo de cómputo en Software y Hardware
Manejo de herramientas específicas de reparación
Administración de personal
Idiomas para la interpretación de funciones computacionales

10.5.2 COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

COMPETENCIA		Comportamientos esperados:
1.	COMPORTAMIENTO ÉTICO	▪ Tiene el compromiso y responsabilidad en el manejo de los asuntos públicos, busca dirigir sus acciones directamente hacia el bienestar social y los resultados de la gestión del gobierno. ▪ Busca combatir y prevenir las conductas incorrectas, la corrupción y las malas prácticas e impulsa entre sus compañeros una cultura acorde con los fines colectivos, ▪ Respeta y hace respetar a su gente las formas de trabajo establecidas en políticas y normas institucionales, orientadas a desempeñarse en las buenas prácticas profesionales y las buenas costumbres. ▪ Respeta las normas y valores de la institución. ▪ Acepta consejos y directivas que lo reorienten, si ha cometido un error u omisión en términos de valores, buenas prácticas o buenas costumbres.
2.	SERVICIO DE CALIDAD	▪ Servir a los demás con el deseo y la seguridad de querer hacerlo. ▪ Atiende a cada cliente con dedicación y voluntad de satisfacer las demandas que le son planteadas. ▪ Es paciente y muestra siempre cortesía con sus compañeros y clientes., aun en situaciones complejas. ▪ Atiende personalmente a clientes, para mantener la vía de comunicación abierta. ▪ Se pone en el lugar del otro: qué piensa, qué quiere, cómo se siente. Y debe preguntarse ¿qué puedo hacer para ayudar a esa persona?
3.	TRABAJO EN EQUIPO	▪ Participa con entusiasmo en el grupo y solicita opinión de los miembros de su equipo ▪ Mantiene expectativas positivas. Solicitar opiniones del grupo. Crea buen clima dentro del grupo con actitudes proactivas. ▪ Actuar de forma activa para desarrollar el espíritu de equipo y la cooperación entre sus miembros. ▪ Anima y motiva a los demás. Sabe reconocer en el seno del grupo el mérito de otros miembros, resaltando sus valores positivos, la colaboración prestada, haciéndoles sentirse importantes dentro del grupo. ▪ Mantiene una actitud abierta para aprender de los otros y solicitar opiniones e ideas de los demás. crear espíritu de equipo. Defiende la buena imagen y reputación del grupo ante terceros. Afronta los problemas que plantee el grupo para resolver los conflictos que se presenten, esto en beneficio del propio grupo.
4.	COMPROMISO	▪ Al comprometerse es responsable y tiene iniciativa. No es simplemente hacer lo que debo, sino emplear toda la inteligencia para hacerlo de la mejor manera. ▪ Las consecuencias de los actos hay que asumirlas siempre, aunque la acción sea involuntaria ▪ Crea compromisos con los objetivos que se le pautan y trabaja para el logro de los mismos. ▪ Crea pertenencia, al grupo del que depende, sintiéndose parte de él, siendo responsable por el logro de los resultados que se esperan del grupo. ▪ Mantiene buen nivel de desempeño y alcanza siempre los objetivos encomendados, esforzándose por mejorar continuamente y participa aportando ideas y soluciones.

10.5.3 COMPETENCIAS DEL PUESTO	Defina las 4 competencias de mayor relevancia para el desempeño óptimo del puesto y marque con una (**X**) el recuadro que mejor defina el grado necesario para esta competencia.

COMPETENCIAS		Comportamientos esperados:	A	B	C
1.	Tolerancia a la Presión	▪ Reacciona con predisposición y voluntad para sacar adelante el trabajo a pesar de cambios que le demanden mayores esfuerzos en límites rígidos de tiempo o mayor exigencia en la información requerida. ▪ Transmite confianza y tranquilidad a su entorno directo, alcanzando los objetivos previstos en calidad y tiempo. ▪ Actúa equilibradamente frente a tareas abrumadoras con límites estrictos de tiempo. ▪ Resuelve habitualmente los problemas que obstaculizan el cumplimiento de los objetivos bajo su responsabilidad, sin que le importe el esfuerzo que le demande. ▪ A pesar de atravesar situaciones interpersonales de alta tensión por conflictos, logra desempeñarse adecuadamente, manteniendo la calidad de sus trabajos.		**X**	
2.	Solución de problemas	▪ Tiene un profundo conocimiento de las necesidades del usuario y del servicio que requiere. ▪ Investiga a fondo las necesidades de los usuarios y sus problemas, y estudia otras variables de tipo económico y social que pueden impactar en la participación de los servicios de éstos en la institución. ▪ Realiza un análisis detallado e identifica los orígenes o las causas de los problemas de los usuarios del servicio para poder diseñar estrategias de resolución. ▪ Establece enfoques y esquemas no existentes previamente para resolver problemas complejos de los usuarios, y en base a ello desarrolla soluciones creativas efectivas. ▪ Se anticipa a posibles problemas y situaciones de los usuarios no explícitas, que requieren alto grado de creatividad y visión a futuro, y desarrolla propuestas innovadoras y acertadas	**X**		

		para enfrentarlos.			
3.	Iniciativa	▪ Elabora propuestas que dan valor agregado no sólo a su área, sino también a otras unidades administrativas de la institución. ▪ Crea oportunidades y minimiza los problemas que podrían surgir en el mediano plazo, evitando el agravamiento de la situación. ▪ Se adelanta a dificultades o problemas que podrían surgir en el corto plazo, y elabora propuestas para enfrentarlos que evitan llegar a una crisis. ▪ Se adapta fácilmente a los cambios, creando nuevos procedimientos y formas de trabajar más efectivos para afrontar las situaciones actuales o previstas a mediano plazo.		**X**	
4.	Orientación al cliente	▪ Obtiene la confianza total de sus clientes, consiguiendo su recomendación activa. ▪ Se identifica y compromete con los problemas de sus clientes, asumiéndolos como propios. ▪ Investiga constantemente nuevas o eventuales necesidades de los clientes, anticipándose a sus requerimientos. ▪ Realiza, en forma proactiva, acciones orientadas a mejorar los índices de satisfacción del cliente, y frecuentemente supera las expectativas al respecto. ▪ Entiende con gran facilidad las necesidades de sus clientes en diferentes situaciones; puede "leer entre líneas" e identificar aquello que incluso el cliente no tiene claro.	**X**		

10.5.4 TOMA DE DECISIONES:	Marque con una (**X**) la opción que mejor describa lo que su puesto requiere	
1.	Generalmente toma decisiones sencillas y repetitivas con base en directrices claras de su jefe	
2.	Generalmente toma decisiones basándose en políticas y/o procedimientos, por lo que generalmente no requiere de aplicar juicio. Cuando no hay antecedentes claros desarrolla alternativas y se las presenta a su jefe	(X)
3.	Generalmente toma decisiones sin basarse directamente en políticas y/o procedimientos o decisiones previas, por lo que requiere aplicar su juicio personal	
4.	Generalmente toma decisiones que requieren la aplicación de juicio además de amplios conocimientos teóricos y prácticos, para ponderar muchas variables a interacción con pocas bases claras para hacerlo.	
5.	Toma prácticamente todas las decisiones de su área, salvo las que se refieren a la determinación de políticas, sus decisiones no requieren ser ratificadas por su jefe.	
Marque con una (X) la opción que mejor describa lo que su puesto requiere		
1.	Las decisiones solo afectan a su propio puesto	
2.	Las decisiones afectan a terceros en cuestión de retrasos, retrabajos, modificaciones, entre otros.	
3.	Las decisiones afectan los resultados del departamento o área.	(X)
4.	Las decisiones impactan los resultados del área.	
5.	Las decisiones impactan significativamente los resultados del Gobierno.	

10.5.5 INICIATIVA:	Marque con una (**X**) el o los recuadros que correspondan:	
1.	El puesto exige sólo la iniciativa normal a todo trabajo	
2.	Exige sugerir eventualmente métodos, mejoras, entre otros, para su trabajo	
3.	Exige pensar mejorar procedimientos, entre otros, para varios puestos.	
4.	El puesto tiene como parte esencial, la creación de nuevos sistemas, métodos, procedimientos, entre otros.	(X)
5.	El puesto es dedicado a labores de creación de formas, métodos, entre otros.	

10.6 OBSERVACIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL:	Trabajar bajo presión Actualización permanente de tecnología en computación. Solución de problemas y atención oportuna al cliente interno en mantenimiento del equipo de cómputo. Administración de recursos humanos en su equipo de trabajo.

11. RESPONSABILIDADES

11.1 RESPONSABILIDAD EN VALORES:	Enuncie la información en los siguientes recuadros, si no corresponde anote: **No aplica**
Manejo de dinero:	**Motivo por el que lo maneja:**

1.	En efectivo	**No aplica**
2.	Cheques al portador	**No aplica**
3.	Formas valoradas(v.gr. vales de gasolina, recibos oficiales, entre otros)	**No aplica**

11.2 RESPONSABILIDAD EN BIENES:		Enuncie los bienes oficiales que usa para el desempeño de su trabajo, de acuerdo al siguiente cuadro, si no corresponde anote: **No aplica**
1.	Mobiliario:	**El correspondiente del resguardo individual**
2.	Equipo de cómputo:	**El correspondiente del resguardo individual, además de las refacciones de los equipos de cómputo en reparación.**
3.	Automóvil:	**No aplica**
4.	Telefonía: (Radio, celular, teléfono fijo)	**Si aplica**
5.	Documentos e información:	**No aplica**
6.	Otros (especifique):	**No aplica**

11.3 RESPONSABILIDAD EN SUPERVISIÓN:			Describa brevemente: si no corresponde anote: **No aplica**
Línea de mando:		**No. De personas:**	**Tipo de trabajo que supervisa:**
1.	Directa	8	Servicio en mantenimiento y reparación de equipo de cómputo.
2.	Indirecta		

12. CONDICIONES FRECUENTES DE TRABAJO

12.1 POSTURA Y MEDIO AMBIENTE:		Porcentaje de la jornada diaria.	
Porcentaje de la jornada de manera cotidiana.		**Porcentaje**	
1.	De pie (sin caminar)	5	%
2.	Caminando	45	%
3.	Sentado	50	%
4.	Agachándose constantemente:	0	%
		100.00 %	

FIRMAS Y VALIDACIONES:	
Nombre del entrevistador:	

13. Empleado responsable del presente Perfil y Descripción de Puesto:		**14. Jefe inmediato:**	
_____		_____	
Firma:		**Firma:**	
Nombre y cargo:		**Nombre y cargo:**	
13.1. Fecha:		**14.1 Fecha:**	

15. Elaboró descripción:	**16. Visto bueno técnico:**

_____		_____	
Firma:		**Firma:**	
Nombre y cargo:		**Nombre y cargo:**	
15.1. Fecha:		**16.1 Fecha:**	